



## **ALGEMENE VOORWAARDEN**


***Voor kinderdagverblijf,  
peuteropvang en  
buitenschoolse opvang van  
Kinderopvang Speel@Home***

### **Kinderopvang Speel@Home**

De Vesting 1  
8332 GL Steenwijk

Telefoon: 0521 850 950  
Mobiel: 06 177 31 011

E-mail [info@speelathome.nl](mailto:info@speelathome.nl)

Versie	Datum	Kenmerk document	Status	Geautoriseerd door:	
				Naam	Paraaf
5	01-09-2018	Sts.026.00-011	Definitief	Salise Bouchhida	



## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING</b>	<b>2</b>
1.1 DEFINITIES	2
<b>2. ARTIKELN</b>	<b>3</b>
2.1 ALGEMEEN	3
2.2 PLANNING EN PLAATSING	3
2.3 DE OVEREENKOMST	3
2.4 CONTRACTDUUR EN- VORM	3
2.5 HET PLAATSINGSGESPEK	3
2.6 WENNEN	3
2.7 OPENINGSTIJDEN	4
2.8 VERVOER	4
2.9 RUILEN EN EXTRA AFNAME	4
2.10 ZIEKTE EN MEDICIJNEN	4
2.11 VOEDING EN VERZORGING	5
2.12 VAKMANSCHAP EN MATERIËLE VERZORGING	5
2.13 ANNULERING OF OPZEGGING VAN EEN CONTRACT	5
2.14 BETALING/NIET-TIJDIGE BETALING	5
2.15 CONTACTGEGEVENS	6
2.16 OUDERCONTACTEN EN OUDERPARTICIPATIE	6
2.17 OVERMACHT EN AANSPRAKELIJKHEID	6
2.18 KLACHTENREGELING	7
2.19 PRIVACY	7
2.20 WIJZIGINGEN IN DE VOORWAARDEN	7



## 1. INLEIDING

### Algemene voorwaarden

De Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst tussen Kinderopvang Speel@Home en de ouder voor dagopvang en buitenschoolse opvang.

De algemene voorwaarden worden stilzwijgend verlengd voor de duur van de opvang en staan los van de duur van het contract. Bij de kinderdagopvang is dat tot het kind de leeftijd van 4 jaar heeft bereikt en bij de buitenschoolse opvang is dat tot het kind de leeftijd van 13 jaar heeft bereikt.

### 1.1 Definities

In deze aanvullende voorwaarden wordt verstaan onder:

- KDV:** Kinderdagopvang aangeboden door Kinderopvang Speel@Home aan kinderen van 0 tot 4 jaar.
- Peuteropvang:** Kinderdagopvang aangeboden door Kinderopvang Speel@Home aan kinderen van 2 tot 4 jaar.
- BSO:** Buitenschoolse opvang in de vorm van voor- of naschoolse opvang voor kinderen van 4 tot 13 jaar aangeboden door Kinderopvang Speel@Home.
- Ouder:** De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
- Ouderparticipatie:** Participatie van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling.
- Oudercommissie:** Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.



## 2. ARTIKELN

### 2.1 Algemeen

#### ARTIKEL 1

- 1 Mochten één of meer artikelen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige artikelen volledig van toepassing.
- 2 Wanneer er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meer artikelen van deze voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.

### 2.2 Planning en plaatsing

#### ARTIKEL 2

- 1 Het inschrijven van een kind bij Kinderopvang Speel@Home geschiedt schriftelijk of telefonisch. Na ontvangst van de inschrijving stuurt Kinderopvang Speel@Home de ouder binnen een week een bevestiging.
- 2 Kinderopvang Speel@Home neemt uiterlijk drie maanden voor de gewenste startdatum contact op met de ouder om de plaatsing te bespreken.

### 2.3 De overeenkomst

#### ARTIKEL 3

- 1 Wanneer Kinderopvang Speel@Home na telefonische afstemming met de ouder de gewenste opvangdag(en) en -locatie aan kan bieden, ontvangt de ouder een schriftelijk plaatsingsovereenkomst.
- 2 Een plaatsingsovereenkomst van Kinderopvang Speel@Home heeft een geldigheid van twee weken vanaf de dagtekening van de overeenkomst. De plaatsing van het kind op de opvang is pas definitief als de overeenkomst door de ouder ondertekend geretourneerd is.
- 3 Indien het kind niet op de gewenste dagdelen of locatie geplaatst kan worden, kan het kind kosteloos ingeschreven blijven staan bij Kinderopvang Speel@Home.

### 2.4 Contractduur en- vorm

#### ARTIKEL 4

- 1 Een contract kan bij Kinderopvang Speel@Home ingaan op de 1<sup>e</sup> of 16<sup>e</sup> van de maand. Bij het KDV eindigt het contract automatisch op de 1<sup>ste</sup> of 16<sup>de</sup> van de maand volgend op de vierde verjaardag van het kind. Aan de ouder wordt drie maanden daaraan voorafgaand een aanbod gedaan om de overstap van het kind naar de BSO te bewerkstelligen. Bij de BSO eindigt het contract op de 1<sup>ste</sup> of de 16<sup>de</sup> van de maand volgende op de dertiende verjaardag van het kind.

### 2.5 Het plaatsingsgesprek

#### ARTIKEL 5

- 1 Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Kinderopvang Speel@Home de ouder uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de ouder en zijn of haar kind besproken. Kinderopvang Speel@Home en de ouder spreken daarbij af om elkaar, voorzover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van hun kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
- 2 Kinderopvang Speel@Home wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
  - Kinderopvang Speel@Home is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren.
  - De ouder wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
- 3 Kinderopvang Speel@Home en ouder bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch. schriftelijk dan wel elektronisch.

### 2.6 Wennen

#### ARTIKEL 6

- 1 Bij de start van de opvang kan desgewenst gebruik gemaakt worden van een wenperiode. De ouder dient er rekening mee te houden dat het kind in de afgesproken wenperiode nog niet hele dagen op de opvang is.  
De wenperiode start voorafgaand aan de contractperiode, tenzij de bezetting op de betreffende locatie het niet toelaat om voorafgaand te wennen. De mogelijkheden kunnen met de directrice

worden besproken. Indien de ouder gebruik wenst te maken van een wenperiode, dan kan dit worden aangegeven bij de directrice.

## 2.7 Openingstijden

### ARTIKEL 7

- 1 De standaard openingstijden van Kinderopvang Speel@Home zijn voor de dagopvang van maandag tot en met vrijdag van 7:30 tot 18:00 uur, voor de peuteropvang van 8:30 tot 12:00 uur en voor de BSO tot 18.30 uur.
- 2 Naast de standaard openingstijden kent Kinderopvang Speel@Home een aantal sluitingsdagen. Op deze dagen vindt geen opvang plaats. Deze sluitingsdagen staan op de website van Kinderopvang Speel@Home vermeld. Speel@Home hanteert geen andere sluitingsdagen dan de officieel erkende feestdagen.
- 3 Elk jaar is op 24 december en 31 december de opvang na 16:00 uur gesloten.
- 4 Wanneer de in artikel 6 sub 2 en 3 genoemde sluitingsmomenten op een contractdag vallen, vindt geen terugbetaling van niet gebruikte uren plaats.

## 2.8 Vervoer

### ARTIKEL 8

- 1 Indien een buitenschoolse opvanglocatie zich niet op loop- of fietsafstand van de school bevindt, wordt gebruik gemaakt van gemotoriseerd vervoer.
- 2 Het inzetten van gemotoriseerd vervoer wordt bepaald en georganiseerd door Kinderopvang Speel@Home, maar kan in de uitvoering worden uitbesteed aan een gekwalificeerd externe partij.
- 3 Gemotoriseerd vervoer kan alleen contractueel worden afgenomen.
- 4 De ingang- en opzegdata van een vervoerscontract zijn de 1<sup>ste</sup> of de 16<sup>de</sup> van de maand.
- 5 Het vervoerscontract kent geen opzegtermijn.

## 2.9 Ruilen en extra afname

### ARTIKEL 8

- 1 Het is mogelijk om afgenomen dagen te ruilen of tegen betaling extra dagdelen af te nemen. Het ruilen van een dagdeel of het afnemen van een extra dagdeel is mogelijk zolang de groepsgrootte dit toelaat. Dit wil zeggen dat er voldaan wordt aan de geldende kind-leidsterratio . Wanneer de kind-leidsterratio door de aangevraagde ruiling overschreden zou worden, kan het betreffende dagdeel niet worden geruild of extra afgenomen worden.
- 2 Ruilen kan binnen hetzelfde jaar (tijdens de zomervakantie is het niet mogelijk om te ruilen). Overgebleven ruildagen mogen niet meegenomen worden naar het nieuwe jaar.
- 3 De bevestiging kan niet eerder dan 1 week voorafgaand aan de ruildatum worden verstrekt.
- 4 Ruilen kan alleen naar dagen van hetzelfde type. Een BSO middag kan dus niet geruild worden naar een vakantiedag en een dagopvangdag kan niet geruild worden naar een BSO-dag.
- 5 Te ruilen dagen kunnen alleen in zijn geheel geruild worden.
- 6 Voor de afname van een extra dagdeel dient een dagdeelbon te worden ingevuld en ondertekend. Een dagdeelbon is op locatie beschikbaar.
- 7 De officieel vastgestelde sluitingsdagen waarop de kinderopvang gesloten is kunnen niet worden geruild.

## 2.10 Ziekte en medicijnen

### ARTIKEL 9

- 1 Bij ziekte van een kind geldt onvoorwaardelijk het protocol zieke kinderen van Kinderopvang Speel@Home.
- 2 Wanneer een kind door ziekte niet in staat is om door de locatie opgevangen te worden, dient de ouder dit voor 9:00 uur kenbaar te maken aan de locatie.
- 3 Dagdelen die door ziekte niet afgenomen kunnen worden, mogen in een later stadium worden geruild. Hiervoor gelden de regels van het ruilbeleid zoals vermeld in Artikel 9 lid 1 van deze algemene voorwaarden. Ouders dienen de betreffende ruiling in de week waarin de ziekte zich voordoet aan te vragen bij de pedagogisch medewerker van de locatie.
- 4 De locatie van Kinderopvang Speel@Home is eenzijdig bevoegd om een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor andere aanwezigen binnen de instelling. Wanneer een ziek kind toch op de opvang wordt gebracht, beoordeelt Kinderopvang



Speel@Home of het kind opgevangen of geweigerd wordt. Hierbij worden de richtlijnen van de GGD gehanteerd.

- 5 In geen enkele situatie wordt door een medewerker van Kinderopvang Speel@Home medicijnen toegediend aan een kind zonder dat daarover een getekende overeenkomst met de ouder is gesloten. Hierbij geldt het protocol geneesmiddelenverstrekking van Kinderopvang Speel@Home.
- 6 De ouder geeft Kinderopvang Speel@Home toestemming om in spoedeisende gevallen met het kind naar het ziekenhuis of een arts te gaan en de noodzakelijke maatregelen te nemen na – indien mogelijk – overleg met de ouder. De kosten van medische behandeling, in deze gevallen, zijn voor rekening van de ouder.

## 2.11 Voeding en verzorging

### ARTIKEL 10

- 1 De tarieven van Kinderopvang Speel@Home zijn inclusief standaardvoeding en -verzorgingsproducten. Eventuele dieetvoeding/-melk of andere verzorgingsproducten dienen door de ouder meegebracht te worden.
- 2 Bij het gebruik van eigen voeding en/of verzorgingsproducten vindt geen korting op het tarief plaats.

## 2.12 Vakmanschap en materiële verzorging

### ARTIKEL 11

- 1 Kinderopvang Speel@Home staat ervoor in dat de door de kinderopvang verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Kinderopvang Speel@Home voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid
- 2 Personen werkzaam bij Kinderopvang Speel@Home zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan Kinderopvang Speel@Home voor aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien Kinderopvang Speel@Home redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt Kinderopvang Speel@Home dat de werknemer, binnen een door Kinderopvang Speel@Home vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

## 2.13 Annulering of opzegging van een contract

### ARTIKEL 12

- 1 Voor de volledige of gedeeltelijke annulering van het contract vóór de ingangsdatum van de overeenkomst, worden annuleringskosten in rekening gebracht. De hoogte van deze kosten hangt af van het moment waarop het contract wordt geannuleerd. Bij annulering binnen één maand voor de ingangsdatum van het contract worden de kosten van een volledige contractmaand opvang in rekening gebracht. (Bij een uitbreiding worden alleen de kosten van de uitbreiding in rekening gebracht). Wanneer de ingangsdatum van het contract op het moment van annuleren verder dan een maand in de toekomst ligt, wordt €50,- administratiekosten in rekening gebracht.
- 2 Het geheel of gedeeltelijk opzeggen van een kinderopvangplaats dient telefonisch te geschieden via het telefoonnummer: 06-17731011 of schriftelijk via het e-mailadres: [info@speelathome.nl](mailto:info@speelathome.nl).
- 3 Voor alle contractvormen en extra services geldt een opzegtermijn van 1 maand ingaande op de 1<sup>e</sup> of de 16<sup>e</sup> van de maand.
- 4 Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de ouder en Kinderopvang Speel@Home het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.

## 2.14 Betaling/niet-tijdige betaling

### ARTIKEL 13

- 1 Kinderopvang Speel@Home factureert de 1<sup>e</sup> van de maand waarin kinderopvang wordt geboden. Uiterlijk op de eerste dag van de maand waarbinnen de kinderopvang plaatsvindt, wordt het factuurbedrag door Kinderopvang Speel@Home geïncasseerd / dient het factuurbedrag op de rekening van Kinderopvang Speel@Home te zijn bijgeschreven.
- 2 Kinderopvang Speel@Home factureert het te betalen jaarbedrag in twaalf gelijke termijnen.
- 3 Bij betaling door middel van automatische incasso worden geen transactiekosten in rekening gebracht. Voor andere betaalwijzen worden administratiekosten gerekend.

- 4 Een betwisting van de factuur dient uiterlijk binnen een maand na dagtekening van de factuur kenbaar gemaakt te worden aan Kinderopvang Speel@Home. Na die periode wordt de ouder geacht de factuur onvoorwaardelijk te hebben geaccepteerd.
- 5 Bij niet-tijdige of onvolledige betaling is Kinderopvang Speel@Home gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen. De kosten van niet tijdige betaling bedragen €7,50.
- 6 Kinderopvang Speel@Home beëindigt de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan beëindigt Kinderopvang Speel@Home de opvang van het kind met onmiddellijke ingang zonder dat dit de ouder ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de ouder aannemelijk maakt dat hij in de betreffende periode door overmacht niet in staat was om aan zijn of haar betalingsverplichting te voldoen.

## 2.15 Contactgegevens

### ARTIKEL 13

- 1 De ouder is verplicht om een juiste opgave te verstrekken van alle persoonlijke omstandigheden die voor rechtstreekse bereikbaarheid van belang zijn, zoals telefoonnummers (werk, mobiel en thuis) en adressen (thuis en werk).
- 2 Wijzigingen in de bereikbaarheid dienen zo spoedig mogelijk doorgegeven te worden aan de locatie en via het e-mail adres: [info@speelathome.nl](mailto:info@speelathome.nl)
- 3 Wanneer het kind door iemand anders wordt opgehaald dan door de eigen ouders, dient dat te allen tijde vooraf gemeld te zijn aan een medewerker van het KDV/BSO. Bij enige twijfel moet de dienstdoende medewerker de mogelijkheid hebben de ouder telefonisch te raadplegen.

## 2.16 Oudercontacten en ouderparticipatie

### ARTIKEL 14

- 1 De dagelijkse communicatie tussen ouders en pedagogisch medewerkers van de locatie vindt plaats bij het brengen en halen van het kind.
- 2 Ouders kunnen altijd een afspraak maken voor een gesprek met een medewerker als zij daar behoefte aan hebben of als het voor het kind nodig is.
- 3 Indien het in het belang van het kind is kan op initiatief van de locatie een gesprek met de ouder verzocht worden.
- 4 De locatie gaat ervan uit dat de ouders de eindverantwoordelijkheid voor de opvoeding van het kind dragen. De locatie neemt die verantwoordelijkheid over gedurende de dagdelen dat het kind opgevangen wordt. Hiertoe is een optimaal contact tussen de ouders en de medewerkers op locatie noodzakelijk. De medewerkers staan open voor inbreng van de ouders.
- 5 Er is een oudercommissie ingesteld. De commissie is, voor zover mogelijk, samengesteld uit ouders die de verschillende groepen vertegenwoordigen. De bevoegdheden en taken van deze commissie zijn vastgelegd in het reglement van de oudercommissie. De notulen van de oudercommissie worden aan de ouders bekend gemaakt.

## 2.17 Overmacht en aansprakelijkheid

### ARTIKEL 15

- 1 Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan: alle van buitenkomende (on)voorzienere oorzaken waarop Kinderopvang Speel@Home geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Kinderopvang Speel@Home niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 2 De aansprakelijkheid van Kinderopvang Speel@Home is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van Kinderopvang Speel@Home in het desbetreffende geval aanspraak geeft.
- 3 Kinderopvang Speel@Home is slechts aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van haar personeelsleden of door haar ingeschakelde derden voor zover hiervoor wettelijke aansprakelijkheid geldt.
- 4 Indien de ouder meent schade te hebben geleden dient hij of zij dit direct aan Kinderopvang Speel@Home te melden. Wanneer de vordering niet uiterlijk binnen 30 dagen na het bekend worden van de schade schriftelijk aan Kinderopvang Speel@Home kenbaar is gemaakt, komt ieder recht van de ouder tot het vorderen van schadevergoeding te vervallen.
- 5 Kinderopvang Speel@Home is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door een kind of ouder.



- 6 Kinderopvang Speel@Home is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van de ouder.

## **2.18 Klachtenregeling**

### **ARTIKEL 16**

- 1 Kinderopvang Speel@Home heeft een klachtenregeling opgesteld. In deze klachtenregeling staat vermeld op welke manier klachten of tips door de ouder ingediend kunnen worden. De klachtenregeling is op te vragen bij Kinderopvang Speel@Home.

## **2.19 Privacy**

### **ARTIKEL 17**

- 1 Bij de inschrijving van een kind vraagt Kinderopvang Speel@Home een aantal (wettelijk verplichte) gegevens van zowel ouder(s)/verzorger(s) als kind. Alle gevraagde gegevens worden conform de Wet bescherming persoonsgegevens behandeld. Het privacy reglement zoals dat bij Kinderopvang Speel@Home gehanteerd wordt, is op verzoek verkrijgbaar.

## **2.20 Wijzigingen in de voorwaarden**

### **ARTIKEL 18**

- 1 Veranderingen in deze aanvullende voorwaarden worden gecommuniceerd naar alle ouders door middel van toezending van de aangepaste aanvullende voorwaarden.